

# کتابدار مرجع و روان‌شناسی شناخت

موسی جعفر بیگلر

کارشناس ارشد مرکز اطلاع‌رسانی و خدمات علمی جهادسازندگی



بشری، کاسته نشده است. و به تبع آن کتابداران که اشاعه دهنده‌گان اندیشه‌های مضبوط بشری می‌باشند، اهمیتی بیش از پیش پیدا کرده‌اند و نقش‌های جدیدتری را جامعه برای آن‌ها در نظر گرفته است.

مثلت معروف جامعه، اطلاعات و کتابدار که هر یک بر ضلعی از آن نشسته‌اند، گویای ارتباط و پیوستگی نیازها، نقش‌ها و منابع موجود و ناموجود است.

در دنیایی که مسایل و مشکلات نوگرایی (مدرنیسم)، انسان را از خویشتن خویش دور و دورتر می‌سازد، نگرش بر مجموعه عوامل و زیرساخت‌های روان‌پریشی و روان‌نژندی انسان معاصر، در انتخاب راه کارها و بنیان‌های اندیشه‌مدارانه و کاربردی می‌تواند کتابداران را به سمت مطلوب‌ترین شیوه‌های اشاعه اطلاعات و انتخاب مدل‌های موفقیت‌آمیز ارایه خدمات و اقتناع حرفه‌ای خویش سوق دهد.

جامعه با نهادها و نهادواره‌های بی‌شمار خود در فرایند مستمر نیاززدایی از مسایل و مشکلات روبه‌تزايد آدمی است. نهاده‌های نهادین جامعه که عمری نه کمتر از خود جامعه دیرسال دارند، در پی احساس نیاز و برای رفع آن نیازها به وجود آمده‌اند.

مساله نقش‌پذیری و ایفای نقش‌ها در جامعه از دیر باز مورد اهتمام بزرگان دانش بوده و هست. چیزی که به واقع موجودیت هرکس را در جریان جامعه تعریف کرده و تشخیص ویژه بدان می‌بخشد. نیز از سویی دیگر مساله با اهمیت منابع مکتوب و نقش آن در جریان جامعه‌پذیری و فرهنگ‌پذیری، که از تولید و بازیابی تا اشاعه آن را دربر می‌گیرد، مطرح بوده و هست. کتاب به‌عنوان یکی از اولین وسیله‌های آموزشی نقشی درخور توجه در کل حیات فرهنگی داشته و امروزه نیز با فرآوری تکنولوژی‌های جدید اطلاعاتی و تولید محمل‌های نو هنوز از میزان اهمیت این محمل با ارزش فرهنگ و تمدن



کتابدار مرجع در این نقش بایست به عنوان یک روانشناس پایه عبارتی دیگر یک انسان شناس متبحر و چیره ایفای نقش نماید، برای نیل به این هدف، مطالعه و تدقیق در علوم روانشناسی، جامعه‌شناسی و تاریخ از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است.

در روانشناسی با مطالعه تظاهرات رفتاری آدمیان سعی داریم به علل روانی رفتارها پی‌ببریم، و در جستجوی آن شاخص‌های روانی هستیم که باعث بروز یک رفتار خاص در وضعیتی مشخص می‌شود، تحقیق در انگیزش و علل آن، عامل موثری در شناخت رفتارهاست.

به واسطه جامعه‌شناسی، شناختی از جوامع گوناگون، وجوه متمایز آنها، گروه‌ها و طبقات اجتماعی، ارزش‌ها و هنجارهای اجتماعی، پایگاه و خاستگاه اجتماعی، نقش و کارکرد فرد و خانواده را در جامعه به دست خواهیم آورد. عملکرد نهادهای فرهنگی و اجتماعی و هر آنچه که، به عنوان گرهی کور و معضلی اجتماعی است، می‌تواند به دست علم جامعه‌شناختی بازشناخته و درصدد رفع آن برآمد.

در انسان‌شناسی به شناخت انسان و زوایای پنهان و پیدای وجود پیچیده و نامتناهی او دست می‌یابیم. به درکی از انسان همان‌گونه که هست و آن‌گونه که می‌اندیشیم باید باشد می‌رسیم، از وی همان را می‌خواهیم که می‌تواند و باید بتواند، نه آنچه را که می‌انگاریم می‌تواند.

مزایای این دسته از علوم اجتماعی را می‌توان در شناخت و ادراک صحیح فردی، پیدا کردن بینش و شعور اجتماعی، معالجه و بهبود و ارائه یک روش تطبیقی برای کسب استقلال به وسیله شناخت خود و آگاهی از توانایی‌های بالقوه و بالفعل موجود، توسط افراد دانست. هرچند که همیشه مشکلاتی از قبیل، غیرقابل تجربه بودن روان آدمی و اینکه، نمی‌توان تظاهرات رفتار فردی آدمیان را با سرچشمه‌های مشخص به تمامی انسان‌ها تعمیم داد. و نیز این که انسان در حالات مختلف رفتارهای گوناگونی را در مقابل محرک‌های خارجی از خود بروز می‌دهد و ... برسر راه علوم فوق وجود دارد.

کتابدار مرجع باید بتواند برای ارائه مطلوب خدمات با استفاده از دانش تخصصی کتابداری و آگاهی‌های زمینه‌ای و بنیادین از علوم جامعه‌شناسی، روان‌شناسی، انسان‌شناسی، تاریخ و هر آن چه که به نحوی در راهبردی عملی، وی را

یاری‌رسان باشد بر میزان کارایی و کیفیت نقش و کارکرد خویش بیفزاید. زیرا "هدف ما خادمان دانش و فرهنگ و میانجیان آثار مدون و مکتوب با مردمان این دوران انسان‌سازی است، همه بشریم اما اندک شماری از ما انسانند، انسان عبارت است از موجودی که نیست اما باید باشد، بنابراین هدف بشر، انسان شدن است و آرمان کتابداری یاری به این روند آرمان‌گرایانه و انسانی است."

این هدف متعالی جز در سایه شناخت حاصل نمی‌آید، کتابدار مرجع با شناخت پیشه خود، آگاهی از منشاء دانش، روش‌های انتقال و اشاعه آن، انگیزه‌های مطالعه خوانندگان، نظریه‌ها و فلسفه کار مرجع، فرایند مرجع و فعالیت‌های آن، سرشت پرسش‌ها، مصاحبه مرجع، نظریه‌های نوین اطلاع‌رسانی و ... با تمام محدودیت‌های موجود بر سر راه برآورش نیازهای گوناگون و روزافزون مراجعان و نیازمندان اطلاعات آشنا می‌شود. آشنایی با نظریه‌های نوین اطلاع‌رسانی که براساس آن هر فقره اطلاعاتی بالقوه ارزش ارجاعی دارد، و می‌توان با سازماندهی منظم منابع و اشاعه اطلاعات، علم اطلاع‌رسانی را به گونه‌ای به علم مرجع متعالی دگرگون نمود. در این مقال کتابدار مرجع را از سه دیدگاه به سنجه می‌گذاریم:

### ۱) فرآیند خودشناختی

در اینجا خصوصیات و شرایط و صفات کتابدار مرجع را از جنبه فردی بررسی می‌کنیم.

### ۲) فرآیند دیگرشناختی

که به واسطه آن کتابدار مرجع به شناخت مراجعان و نیازهای آنها می‌پردازد، به طرق و روش‌هایی که ذکر خواهد گردید.

### ۳) فرآیند کارکردی

#### ۱. فرایند خودشناختی:

شمس‌تبریزی در شرایط نیل به بلوغ و کمال انسانی بحث‌ها دارد و برای انسان کامل ابعادی چهارده‌گانه قائل است که شرح کوتاهی در باب آنها می‌آوریم تا با دیدگاهی که وی در نظر داشته و به‌راستی هریک می‌تواند صفت متمایز و مشخصه کتابدار مرجع آرمانی باشد، آشنا شویم:



۱-۱. اندیشمندی

خردمندی است و عقل معاش، واپس‌نگری ارزیابانه و فرجام‌اندیشی پیش‌گیرانه و عبرت‌آموزی از لغزش‌های گذشته.

۱-۲. بینش‌مندی

روشن‌بین، دارای ادراکی ماوراء عقل و نقل و حس، درک صریح و شهودی و دریافتی عمیق و بی‌واسطه از حقایق.

۱-۳. زمان آگاهی

نگرش به سه بعد زمان به تعادل و تناسب، عبرت از گذشته برای امورات امروزی و فرجام‌اندیشی برای فردا.

۱-۴. خودخواهی

که شامل دوبخش ذیل می‌باشد:

۱-۴-۱. تصور از خود:

که عبارت است از نحوه ادراک فرد از خود، رفتار خود و نگرش نسبت به کیفیت انگاره‌های دیگران.

۱-۴-۲. عزت نفس:

که عبارت از خشنودی فرد نسبت به تصور از خویش است.

در صفت کیفی خودخواهی ارزیابی خود به همان گونه‌ای که هست، تصحیح لغزش‌های خود، چیره‌شدن بر ضعف‌های خویش، پذیرش نقص‌های موجود، خودآگاهی همراه با نیاز آگاهی از اهمیت زیادی برخوردار است.

۱-۵. خویش‌داری

حکومت و تسلط بر نفس، خاموشی به هنگام و پاسخ‌گویی به جا، که برای رسیدن بدین مرحله بایست جامع سه مرحله ذیل باشیم:

غناى روحى

تعادل روحى

رسایى تشخیص

۱-۶. خودیاری و خودمختاری

رهایی از بستگی، وابستگی و دل‌بستگی

۱-۷. دیگرخواهی و مردم‌داری

انسان کامل و به تبع آن کتابدار مرجع خودخواه نیست و دیگرخواه است.

۱-۸. ایثار و فداکاری

ایثاری نه براساس امورات حرفه‌ای و مصلحتی.

۱-۹. رهاسازی و استقلال‌بخشی

انسان‌دوستی به خاطر نفس انسانیت و تفویض اختیار و واگذاری استقلال در انتخاب و گزینش به افراد.

۱-۱۰. فروتنی و گردن‌کشی

در برابر فرودست راست‌کردار و فرادست کزرفترار.

۱-۱۱. رهایی از پیش‌داوری

۱-۱۲. عشق و آرمان:

ایمان به هدف و پیمودن راه با عشق.

۱-۱۳. اصالت، خلاقیت، ابتکار، خودزایی:

لازمه و پیامد خودیاری، اندیشمندی، زمان‌آگاهی، خودمختاری، آزادی‌اراده، ایفای نقش خلاق، خلاقیت و ابتکار است.

۱-۱۴. استقامت و پایداری:

شکیبایی در بیکار با ناملایمات، ایستادگی به‌خاطر حل مشکلات.

۲. فرایند دیگرشناختی:

اساس فرایند دیگرشناختی بر روان‌شناسی شناخت بنیان نهاده شده است. درباب اهمیت روان‌شناسی شناخت موارد زیر مطرح است.

۲-۱. شناخت چیست؟

ارائه تعریفی جامع و کامل از شناخت، کاری مشکل است، زیرا هرکسی به فراخور بینش و دانش خویش تعریفی از شناخت ارائه می‌کند. دراینجا باتوجه به هدف بحث از مفهوم شناخت تعریفی ارائه می‌شود تا با توافق براساس آن، سنگ‌بنای موارد دیگربحث را بنا نهیم:

میزان ادراک و آگاهی واقعی از علل بروز رفتارها و تشخیص محرک‌ها و کیفیت انگاره‌های دیگران باتوجه به اینکه در چه شرایطی، چه نوع رفتار خاصی به وقوع می‌پیوندد، برای رسیدن به حداقل پایاب شناختی از آدمی و خصیصه‌های روانی وی.

۲-۲. الزام شناخت مراجعان در چیست و یا به عبارت دیگر چرا بایست مراجعان را شناخت؟

دراین باب می‌توان موارد زیر را به‌عنوان پیش‌فرض و علل مقدماتی برای آن بر شمرد:

ارائه حداکثر خدمات مطلوب مرجع به واسطه خدمات



- گزینشی و خاص؛  
 راهنمایی افراد برای استقلال فکری به وسیله خودآموزی و مطالعه؛  
 ۲-۳. حدود شناسایی ما چه میزان می‌تواند باشد؟  
 در این رابطه سؤال‌های ذیل مطرح است:  
 (۱) تاچه میزان شناخت برای کتابدار مرجع ممکن است؟  
 (۲) تاچه حد مجاز به شناخت می‌باشیم؟  
 (۳) تاچه میزان شناخت برای کتابدار مرجع لازم است؟  
 ۲-۴. راه‌ها و طرق شناخت مراجعان کدام است؟  
 ۲-۴-۱. بررسی پیشینه خانوادگی با تحقیق در:  
 طبقه اجتماعی وابسته بدان؛  
 پیشینه اختلافات خانوادگی؛  
 ۲-۴-۲. سطح شغل:  
 سطح اجتماعی حرفه‌ای  
 پایگاه اجتماعی حرفه‌ای  
 شناخت شغلی و حرفه‌ای  
 سطح سازمانی  
 فنی  
 خدماتی  
 از لحاظ نحوه انجام کار  
 فکری  
 بدی  
 ۲-۴-۳. بررسی پیشینه فکری و مطالعاتی:  
 چه نوع کتابهایی می‌خواند؟  
 از لحاظ زمانی  
 قدیمی  
 جدید  
 از چه نویسندگانی می‌خواند؟  
 بررسی پیشینه مطالعاتی  
 از لحاظ محتوایی  
 در چه سبک و مکتبی مطالعه می‌کند؟  
 ۲-۴-۴. ارائه پرسشنامه  
 ۲-۴-۵. تعامل و تبادل فکری  
 ۲-۴-۶. نظرسنجی و مصاحبه  
 ۲-۴-۷. بررسی و شناسایی جامعه‌ای که فرد در آن زندگی می‌کند.
- یافت شهری  
 نوع مسکن  
 سطح و نوع زندگی  
 محل زندگی  
 ۲-۴-۸. شرایط اجتماعی  
 روابط اجتماعی  
 با چه کسانی در چه سطحی روابط اجتماعی دارد  
 ۲-۴-۹. شرایط سیاسی  
 جامعه غیردموکراتیک  
 جامعه دموکراتیک  
 ۲-۴-۱۰. شرایط ایدئولوژیکی  
 نوع ایدئولوژی  
 مادی  
 الهی  
 کارکردهای ایدئولوژی  
 شمول ایدئولوژی  
 روائی ایدئولوژی  
 هدف ایدئولوژی  
 ۲-۴-۱۱. تعامل فرهنگی  
 فرهنگ باز  
 فرهنگ بسته  
 شرایط فرهنگی - سالم؛  
 تبادل فرهنگی  
 سازش فرهنگی  
 شرایط فرهنگی - ناسالم؛  
 تهاجم فرهنگی  
 تقابل فرهنگی  
 زدگی فرهنگی  
 استحاله فرهنگی  
 اختگی فرهنگی  
 ۲-۴-۱۲. شرایط اقتصادی  
 فردی  
 اجتماعی  
 - شرایط اقتصادی سالم  
 درآمد  
 هزینه



- اقتصاد ناسالم و تورم

درآمد

هزینه

۱۳-۲-۴. بررسی رفتارها

منزوی و گوشه‌گیر

غیرمنزوی و اجتماعی

- تناوب مراجعان

مراجعه نامنظم

مراجعه دائمی

مراجعه در مواقع خاص:

مراجعه هنگام پایان امتحانات

مراجعه هنگام شروع مدارس

مراجعه قبل و بعد از ازدواج و سایر موارد خاص

مراجعه بعد از امتحان کنکور

۱۴-۲-۴. نظم

- رفتار اجتماعی

رفتار اجتماعی غیررسمی

رفتار اجتماعی رسمی

- تعامل اجتماعی

در فکر بیان مطالب

در امانت داری

در شیوه لباس

۱۵-۲-۴. حالات چهره

- شاد

- باز

- گرفته:

- خیالپرداز

پژمرده

عبوس

غمگین

شکسته

- عادی

اهمیت شناخت برای کتابدار مرجع در این بخش می‌باشد

که نمود واقعی دارد، در این مرحله است که باید به کمک

روان‌شناسی، کتابدار مرجع بتواند مهارت خویش را در فرایند

شناخت به نمایش بگذارد و تفاوت میان چهره‌ها و حالات

مختلف آن را، به‌عنوان یک ابزار مهم برای فرایند شناخت از

یکدیگر بازشناسد.

۵-۲. جامعه مورد مطالعه

جامعه بالفعل استفاده‌کنندگان

جامعه بالقوه استفاده‌کنندگان

(۱) از لحاظ تحصیلی

(۲) از نظر جنسی

(۳) از نظر سنی

### ۳. فرایند کارکردی

#### الف) حدود مبانی شناختی

آخرین سؤال مطروحه این است که مراحل فرایند شناخت چگونه و تا چه حد باید انجام گیرد؟ آیا بایست کلیه مراحل فرایند دیگرشناختی به صورت یکجا و بسابه‌کارگیری تمام موارد ذکر شده برای یک مراجعه‌کننده فرضی در نظر گرفته شود؟ در این صورت این سؤال پیش می‌آید که چگونه کتابدار مرجع می‌تواند تا بدین حد آرمانی بیندیشد و عمل کند؟ و اگر جواب منفی است اولویت مراحل و مراتب شناخت با کدام یک از مجموعه موارد مطروحه در سلسله مراتب شناخت است؟ و آیا نوع کتابخانه‌ها و مراجعین و اهداف آنها در انتخاب جنبه‌های لازم نقشی ندارد؟ در این مورد، عواملی که بایست لحاظ کرد موارد زیر می‌باشد:

اول این که هر مراجعه‌کننده‌ای برای هدف خاصی به کتابخانه مراجعه می‌کند و این هدف خاص با هدف شخص مراجعه‌کننده دیگر متفاوت است، پس در نتیجه شرایط شناختی ما نیز از موردی به مورد دیگر تفاوت خواهد داشت، در ثانی ما باید برنامه شناختی خویش را به صورت مدون و براساس راهبردهای کلان کتابخانه طراحی و مشخص نماییم و آن را به (۱) مبنای شناختی آنی و (۲) مبنای شناختی آتی تقسیم‌بندی نماییم.

ناگفته پیدا است که هیچ‌گاه به‌طور هم‌زمان نه دسترسی به تمام موارد فوق ممکن و نه لازم است. در هنگام موارد موردی، آنی و امور روزمره اتفاقی الزامی نیست که حتما برای برنامه شناختی خود تمامی موارد ذکر شده ازاول تا آخر دسترسی داشته باشیم و بتوانیم از آن استفاده کنیم. هر چند که وجود آنها بسیار مفید فایده است، بلکه بایست در برنامه



نمایش بگذارند. کارکردهایی که درکل به سازماندهی پایگاه اجتماعی حرفه‌ای آنان به‌عنوان افرادی فعال، خلاق و مفیدفایده به حال اجتماع و دنیای دور از معنویت در ذهن افراد می‌انجامد. و نقش‌های سازمانی که به‌طور رسمی و غیر رسمی از آنان انتظار ایفاء آن نقش‌ها می‌رود.

### ب) جنبه‌های شناختی

#### ۳-۱. از جنبه محیطی

کتابدار مرجع باید در محلی مستقر باشد که برای آن برنامه‌ریزی شناختی نماید. زیرا نمی‌توان برای کسانی برنامه‌ریزی کرد و در مورد کسانی صحبت کرد که آنها را نمی‌شناسیم و به تنوع و میزان نیازمندیهای مطالعاتی‌شان واقف نیستیم.

#### ۳-۲. از جنبه فکری

۳-۲-۱. از لحاظ زمانی: یعنی این که توانسته باشد با سیر اندیشه‌ها و تاریخ علوم عقلی و نقلی حرکت کرده باشد.  
۳-۲-۲. از لحاظ بستگی علمی و تحولات فرهنگی جامعه خودش، بتواند خود را هم پیوند و منطبق سازد.

#### ۳-۳. از جنبه فرهنگی

بدین معنا که کتابدار مرجع باید به فرهنگ خودی وابسته باشد و یا به عبارت دیگر کتابدار باید با جامعه باشد و وابستگی‌اش به فرهنگی غیر از فرهنگ خودی نباشد. یعنی همراه، هماهنگ و در جهت تحولات جامعه و فرهنگ و خواست‌های فرهنگی، علمی اجتماعی جامعه خود باشد.

#### ۳-۴. تعهد مسوولیت اخلاقی

کتابدار باید برای جامعه باشد.

#### ۳-۵. وجدان ملی حرفه‌ای

نسبت به سرنوشت سیاسی، فرهنگی و اجتماعی جامعه خود.

### فهرست منابع

- ۱) جلال جهود، جودیت شیک براوناگل "مبانی مرجع: فنون پرسش‌کاوی و پاسخ‌یابی از منابع کتابخانه" ترجمه محمدحسین دبانی و عبدالحمید معرفت‌زاده، مشهد: معاونت فرهنگی آستان قدس رضوی، ۱۳۷۰، ص. ۴۸ - ۴۲.

شناختی آتی فقط به دنبال آن مواردی که در دسترس می‌باشد و یا استنباطی صحیح از وضعیت موجود است و می‌تواند به مبنای شناختی ماکمک نماید بوده و از آنها استفاده کنیم. به‌بیان‌دیگر تمام شاخص‌هایی که هم‌اینک در دسترس ماست. اما در برنامه شناختی آتی سعی یک کتابدار - روانشناس مرجع باید بر این مهم معطوف باشد که بتواند به حداکثر موارد فوق دسترسی داشته تا بتواند مبنای شناختی خویش را بطور صحیح برآن اساس بنا کند. ثالثاً این که موارد ذکر شده همگی برای یک نوع کتابخانه خاص در نظر گرفته نشده‌اند. میزان و تنوع استفاده از شاخص‌های فوق از کتابخانه‌ای به کتابخانه دیگر متغیر است و بعضی از موارد اشاره شده و شناخت آنها در کتابخانه‌هایی ممکن و در مراکز دیگر ناممکن است. همان‌طور که در بعضی لازم و در بعضی غیرلازم است. با توجه به اهمیت این مورد به کاربرد شاخص‌های ارائه شده برای کتابخانه‌های گوناگون اشاره‌ای می‌کنیم.

تلفیق موارد ارائه شده در بخش ۲-۴-۱، ۲، ۸، ۱۰، ۱۲، ۱۳، ۱۴ و ۱۵ در کتابخانه‌های روستایی، کتابخانه‌های محلی، کتابخانه‌های مدارس و کتابخانه‌های مساجد کتابخانه‌های کودکان و نوجوانان و گاهی در کتابخانه‌های سیار ممکن و لازم است. مکان‌های که دسترسی به سوابق خانوادگی و فردی مراجعین و زمینه شناخت آنها آسان‌تر و شناخت آنها برای یک تعامل طولانی‌تر الزامی است.

ترکیبی مناسب از بندهای ۲-۴-۲، ۲، ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴ و ۱۵ می‌تواند نیازهای کتابداران مرجع را در کتابخانه‌های عمومی شهری، کتابخانه‌های محلی بزرگ و کتابخانه‌های ناحیه‌ای برای فرایند شناخت برآورده سازد.

کتابداران مرجع در کتابخانه‌های تخصصی، کتابخانه دانشکده‌ای، دانشگاهی و ملی می‌توانند برای تکمیل مبنای شناختی خود، ترکیب همگونی از بندهای ۲-۴-۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۸، ۹، ۱۰، ۱۱ و ۱۴ را گرد هم آورند.

تلفیقی کامل و جامع از تمام موارد ذکر شده در بند ۲-۴ می‌تواند توانایی شناخت کامل و کافی در کتابخانه‌های ارایه دهنده خدمات برای گروه‌های خاص (زندان، استثنایی و گروه‌های ویژه) را به کتابدار مرجع بدهد.

شکی نیست که باید کتابداران در جامعه نقش فعالتری را ایفاء کنند. و کارکردهای مناسب حرفه‌ای را از خویش به